

 <b>EL COLEGIO</b> DE SONORA	<b>Procedimiento para  Recepción y atención de solicitudes de soporte de  hardware</b>		Clave	<b>DC-001</b>
			Revisión	0
			Fecha	29/05/15
			Página	1 de 3
Aprobado por: C.P. Armando Valenzuela Ojeda		Revisado por: Ing. David Islas Romo	Elaborado por: Ing. Iván Valenzuela Anaya	

**1. OBJETIVO:** Regular la operación de las actividades a desarrollar para el servicio de soporte técnico por fallas de hardware del Área de Redes y Soporte del Departamento de Cómputo.

**2. ALCANCE:** Todas las áreas de la institución.

### 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

3.1. El Asistente de Redes y Soporte será el responsable de:

3.1.1. Documentar en el sistema SysAid las soluciones de las solicitudes que se salgan de lo común y que puedan servir posteriormente como referencia. (Base de Datos del conocimiento).

3.1.2. Considerar como aceptada la solución del incidente si no recibe retroalimentación por parte del usuario una vez que se ha cerrado la solicitud.

3.1.3. Retomar y dar seguimiento a la solicitud que sea informada como solución no aceptada o no resuelta.

### 4. REFERENCIAS:

Ley Orgánica de El Colegio de Sonora.

Reglamento General de El Colegio de Sonora.

Manual de Organización del Departamento de Cómputo.

### 5. DEFINICIONES:

**Usuario:** Se refiere a una persona que tiene una relación formal vigente con El Colegio y que utiliza alguno de los servicios proporcionados por el Departamento de Cómputo.

**Solicitud:** Requerimiento de apoyo de una situación específica referente a cualquier recurso informático.

**Incidente:** Solicitud de atención al detectar falla de algún equipo. Sinónimo de solicitud.

**Solución:** Cambio o reposición de una pieza/equipo o el servicio de reparación.

**Externo:** Fabricante del equipo, proveedor o centro autorizado para proporcionar soporte.

 <b>EL COLEGIO</b> DE SONORA	<b>Procedimiento para  Recepción y atención de solicitudes de soporte de  hardware</b>		Clave	<b>DC-001</b>
			Revisión	0
			Fecha	29/05/15
			Página	2 de 3
Aprobado por: C.P. Armando Valenzuela Ojeda		Revisado por: Ing. David Islas Romo	Elaborado por: Ing. Iván Valenzuela Anaya	

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

Recepción y atención de solicitud de soporte de hardware		
RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
<b>Asistente de Redes y Soporte</b>	1	Recibe la solicitud de soporte de parte del usuario preferentemente por sistema SysAid.
	2	Analiza la factibilidad de atenderse telefónicamente. <b>¿Es factible?</b>
	3	<b>No.</b> Informa al usuario que se le apoyará en su lugar de trabajo. Continúa en la actividad 7.
	4	<b>Sí.</b> Da soporte vía telefónica intentando descartar razones más comunes. <b>¿Se soluciona?</b>
	5	<b>No.</b> Informa al usuario que se le apoyará en su lugar de trabajo. Continúa en la actividad 7.
	6	<b>Sí.</b> Continúa en la actividad 31.
	7	Revisa equipo en sitio. El asistente responsable se traslada al lugar donde se encuentra el equipo para hacer una revisión física y realizar las pruebas que considera pertinentes. <b>¿Se soluciona?</b>
	8	<b>No.</b> Investiga más acerca del incidente de formas diversas: Primero se pone a consideración de los demás integrantes del Departamento de Cómputo, también se realiza una búsqueda en el sistema Sysaid para ver si ya existe un caso similar registrado con anterioridad y/o se investiga en Internet. Continúa en la actividad 10.
	9	<b>Sí.</b> Continúa en la actividad 31.
	10	Regresa al sitio y hace pruebas con la nueva información obtenida. <b>¿Se soluciona?</b>
	11	<b>No.</b> Traslada el equipo al área de Redes y Soporte para no invadir el área del usuario. Continúa en la actividad 13.
	12	<b>Sí.</b> Continúa en la actividad 31.
	13	Realiza pruebas más profundas y/o especializadas. <b>¿Se soluciona?</b>
	14	<b>No.</b> Continúa en la actividad 16.
	15	<b>Sí.</b> Continúa en la actividad 31.
	16	Revisa que la garantía este vigente. <b>¿Tiene garantía vigente?</b>
	17	<b>No.</b> Continúa en la actividad 22.

 <b>EL COLEGIO</b> DE SONORA	<b>Procedimiento para  Recepción y atención de solicitudes de soporte de hardware</b>		Clave	<b>DC-001</b>
			Revisión	0
			Fecha	29/05/15
			Página	3 de 3
Aprobado por: C.P. Armando Valenzuela Ojeda		Revisado por: Ing. David Islas Romo		Elaborado por: Ing. Iván Valenzuela Anaya

Recepción y atención de solicitud de soporte de hardware		
RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
<b>Asistente de Redes y Soporte</b>	18	<b>Sí.</b> Se comunica con el proveedor indicando el problema y se solicita hacer uso de la garantía. Dependiendo de las políticas de reclamo de garantías del proveedor se procede a realizar la solicitud. Se envía solicitud al proveedor para hacer uso de la garantía y para que determine el tiempo de respuesta.
	19	Recibe y verifica que la solución haya corregido el problema. <b>¿Se corrigió?</b>
	20	<b>No.</b> Se continúa en la actividad 18.
	21	<b>Sí.</b> Se regresa el equipo al sitio. Continúa en la actividad 31.
	22	Se comunica con un proveedor autorizado y se solicita cotización de solución.
	23	Recibe la cotización y se analiza. <b>¿Es factible?</b>
	24	<b>No.</b> Continúa en la actividad 29.
	25	<b>Sí.</b> Se solicita al proveedor externo ejecución de la solución.
	26	Recibe y verifica que la solución haya corregido el problema. <b>¿Se corrigió?</b>
	27	<b>No.</b> Regresa a la actividad 25.
	28	<b>Sí.</b> Regresa a la actividad 21.
	29	Avisa al usuario que no es factible la solución, se cambia el estatus del equipo a inactivo.
	30	Reemplaza equipo ya sea por una compra nueva o por equipo en stock.
	31	Si se trató de una solución fuera de lo común se procede a registrar y documentar la forma en que se resolvió la situación.
32	Cierra la solicitud cambiando el estado de abierto a cerrado. De forma automática el sistema informa al usuario por correo electrónico que su solicitud ha sido atendida.	
<b>Fin del Procedimiento</b>		

## 7. HISTORIAL DE CAMBIOS:

Revisión No.	Fecha	Elaborado/ Modificado por	Descripción del cambio
0			Documento original